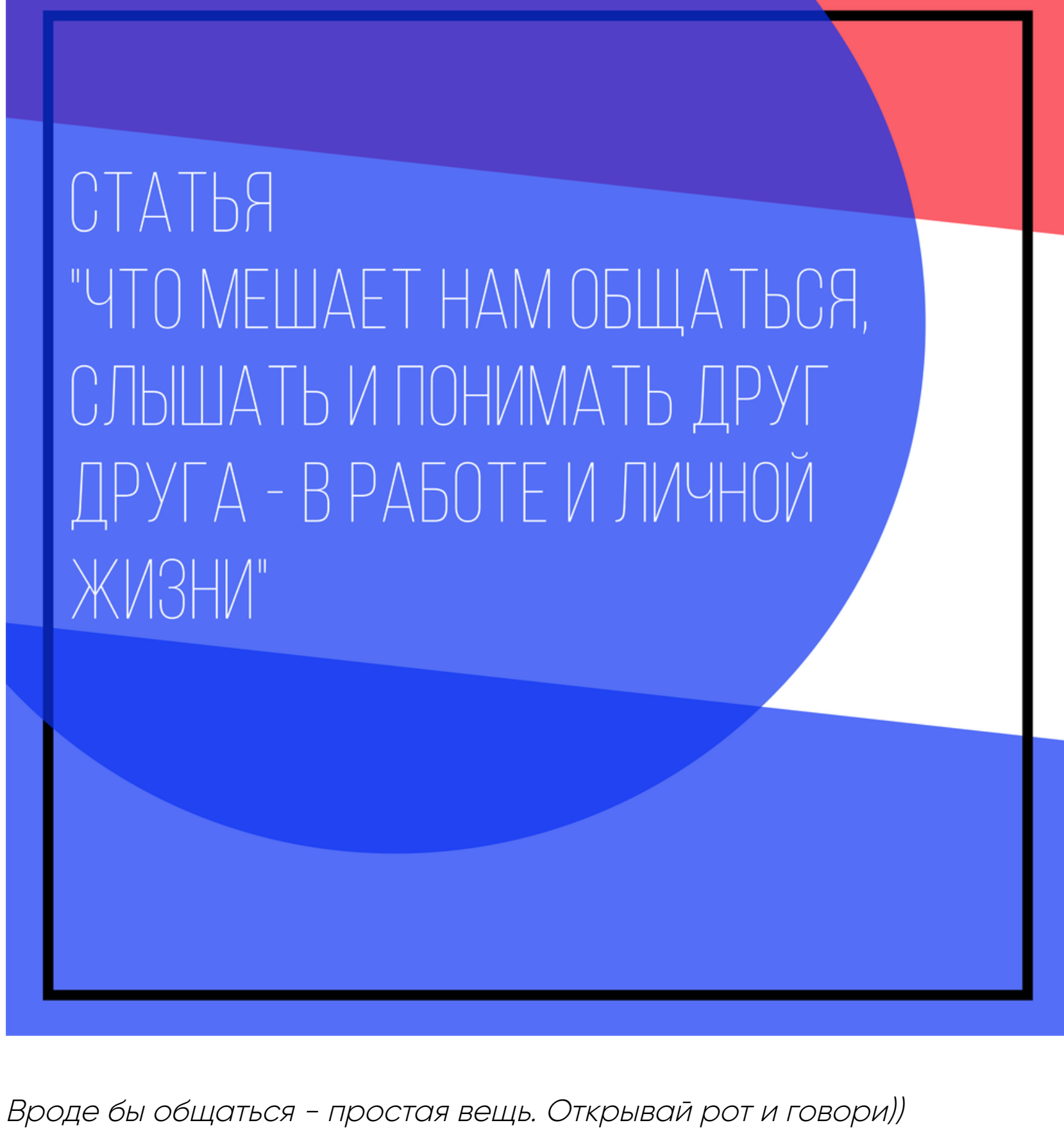


Статья "Что мешает нам общаться, слышать и понимать друг друга - в работе и личной жизни"



*Вроде бы общаться – простая вещь. Открывай рот и говори))
На деле получается совсем не так. Один человек говорит– второй его не понимает. Говорит второй – через время выясняется, что первый "не слышал". Включается третий – первые двое удивляются "Пар, ты с кем сейчас разговаривал?!".*

Почему люди не понимают друг друга, говоря вроде бы на одном языке?

Одна из причин – коммуникативные барьеры (и я сейчас не про общение с иностранцами!).

Эти барьеры разные, и связаны с разным, и тем не менее, мешают говорить друг с другом и понимать других людей одинаково мощно)))

Опишу основные группы барьеров.

Барьеры, связанные с социокультурными различиями.

Пожалуй, это одна из самых крупных групп барьеров. Связаны они с тем, что люди растут и воспитываются в разных культурах, в разном окружении, с разным уровнем достатка и пр. Всё это обуславливает в итоге разговор на разных языках.

Из-за разного кругозора кто-то знает значительно больше, а кто-то значительно меньше, что мешает услышать и понять друг друга. У нас разный лексикон, разные присказки и поговорки, разные жесты и интонации. Из-за разных мест работы и семейного окружения мы употребляем одни и те же слова в разных контекстах.

В качестве подпункта я здесь выделю **барьеры, связанные с уровнем компетентности**.

Думала, стоит ли их выделять в отдельную группу, решила что нет.

Может и зря)))

Из-за разного уровня компетентности мы применяем разные термины и аббревиатуры, формулируем мысли на разном уровне сложности, что мешает понимать друг друга. Ну то есть если представить беседу университетского профессора, всю жизнь посвятившего изучению своей темы и трёхлетнего ребёнка, – будет наглядно видно, почему они не понимают друг друга.

Простой пример барьера: помню, как нас с коллегами выбила из колеи фраза "Томик встал" на одном пищевом производстве (было совершенно непонятно, что произошло, что нужно делать, и куда/почему часть участников рабочей группы ушла). Оказалось, речь шла про гомогенизирующий аппарат, аварийная остановка которого случилась.

Барьеры, связанные с авторитетом.

Каждый из нас выбирает для себя авторитетных и неавторитетных людей (естественно, по своим критериям). И обычно тех, кто авторитетен, мы слушаем с открытым ртом, всеми силами пытаемся понять и верим им безоговорочно (*кстати, если кто-то говорит, что у него нет авторитетов, я таким людям не верю*))).

Тех же, кто не авторитетен, мы слушать не хотим, фильтруем информацию, поступающую от них или же вообще не слушаем, ставим штампы типа "несёт ерунду" или "да что он может дельного сказать", что в итоге приводит к непониманию.

Барьеры, связанные с напряжённостью в отношениях.

А ещё к разным людям мы испытываем разные эмоции. Кто-то нам приятен и нравится, кто-то нас раздражает, а с кем-то и вовсе раньше были отношения, которые не очень хорошо закончились или прямо сейчас происходит открытый конфликт (или холодная война).

Естественно (как и с авторитетом) мы охотнее слышим и понимаем людей, которые нам приятны, чем тех, с кем связаны обиды, злость и прочие эмоции, которые обычно испытывать не хочется. Вплоть до того, что организм физически отказывается слышать тех, кто нам не нравится.

Барьеры, связанные с перегрузкой информационных каналов.

Ни для кого не секрет, что сейчас информации не просто много, а неограниченно много. Из-за этого все каналы перегружены.

Это касается и технических каналов: мессенджеров/почты и пр., что приводит просто к нехватке времени на восприятие сообщений.

Это касается и каналов восприятия: слух, зрение, телесные ощущения, что заставляет мозг в какие-то моменты отключаться и просто выбрасывать часть информации (отсюда "не видел", "не слышал", "не помню/не знаю").

Барьеры, связанные с особенностями речи собеседника.

Здесь работают несколько основных закономерностей. Понимать друг друга нам мешает:

- **Разная стилистика говорения.**

Это даже не про отдельные слова и их значение, как в социокультурных барьерах, а именно про привычный стиль высказываний – чрезмерно эмоциональный или излишне логичный, основанный на метафорах и эпитетах, или содержащий исключительно цифры/формулы и пр., экспрессивный или сухой деловой. Кстати, сюда относятся не только слова, но и невербальная составляющая: позы, жесты, интонации и пр.

Конечно, если двум людям свойственен принципиально разный стиль высказываний, даже при одинаковом социокультурном контексте у них есть все шансы не понять друг друга и не договориться.

Пример барьера: Однажды на деловой встрече клиентка сказала мне возмущённо "Почему вы всё время надо мной смеётесь?!". Оказывается, мою улыбку (а я улыбаюсь почти всегда))) она восприняла как оскорбление. Хотя в основном у меня подбираются клиенты, которые любят меня как раз за стилистику общения с улыбкой, юмором/иронией (что и в статьях видно) и общаются в схожем со мной стиле.

- **Отсутствие/нарушение логики высказываний.**

По сути, это про умение формулировать мысли. Про наличие/отсутствие логических сбоев, перескакиваний с темы на темы, излишней витиеватости высказываний, неуместного использование терминологии, "растекания мыслью по древу" и пр.

К примеру, если человек, не доведя до конца одну мысль, уже говорит другую, потом противоречит себе, потом возвращается к первой мысли и начинает с середины, – понять его становится сложно.

- **Произношение.**

В этом аспекте работают такие моменты, как:

- наличие акцента или дефектов речи, когда человека физически сложно понять,
- чрезмерно быстрая речь без пауз, из которой приходится с трудом выдёргивать отдельные слова,
- слишком громкая/тихая (неслышная) речь,
- крайне монотонная речь, когда слушающий просто выключается,
- резкий/скрипучий/визгливый голос, который неприятен, а потому и смысл слов не распознаётся и т.п.

Барьеры, связанные со статусами и организационной структурой.

Эта группа барьеров уже не про повседневное общение, а про работу (бизнес).

Во многих организациях статусы настолько важны, а организационная структура является настолько разветвлённой, что, к примеру, линейные сотрудники могут даже в лицо не знать руководителей высшего звена, и уж точно не иметь возможности с ними пообщаться. А если они попробуют, то на подступах к статусным лицам их остановит трёхглавый дракон секретарь, охрана и система сигнализации. Передать информацию в таком случае, сами понимаете, почти невозможно))

Сюда же относятся бюрократические барьеры, когда для донесения своей мысли/предложения нужно написать её тысячу раз на листе ~~крово~~, запечатать сургучом с двадцатью печатями (хранящимися там, не знаю где), привязать к лапке почтового голубя, того засунуть в бутылку и отправить по морю... В общем, чисто физически донести свою мысль либо не получается, либо после всех процедур оказывается поздно.